



Informação Obrigatória ao Consumidor Relativa à Atividade do Intermediário de Crédito

(Informação prestada ao abrigo dos artigos 53.º e 54.º, contantes da Secção II, “Deveres de Informação” do Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho - Regime Jurídico dos Intermediários de Crédito)

O **Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.**, com sede na Plaza de San Nicolás, nº 4, Bilbao, Espanha, registada na Conservatória do Registo Mercantil de Vizcaya, Tomo 3858, Folio 1, Hoja BI-17 BIS-A, Inscripción 1035ª C.I.F.: A48265169, com Sucursal em Portugal, denominada “**Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. – Sucursal em Portugal**”, na Avenida da Liberdade, número 222, em Lisboa, com o número único de Pessoa Colectiva e de registo na Conservatória do Registo Comercial 980617375, contacto telefónico 213 117 200 e endereço de correio electrónico apoio.clientes@bbva.com (adiante designado por “**BBVA**”), enquanto Intermediário de Crédito Vinculado habilitado a operar em Portugal, está registado junto do Banco de Portugal, e integra a lista de Instituições Crédito que prestam serviços de intermediação de crédito relativamente a contratos em que não atuem como mutuantes, informação que pode ser consultada, através da lista de Instituições de Crédito, que atuam como Intermediários de Crédito, no *site* do Banco de Portugal.

O **BBVA**, mantém contrato de vinculação com a BBVA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO S.A., sociedade anónima, com sede na Avenida D. João II, nº 35 F/G/H, 2º Piso, Edifício Infante - Parque das Nações, 1990-083 Lisboa, registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, sob o número único de matrícula e de identificação fiscal 502 801 808 (“**BBVA IFIC**”).

O **BBVA** enquanto intermediário de crédito vinculado, em regime de não exclusividade recíproca, presta aos seus Clientes os serviços melhor identificados *infra*:

i) serviços de apresentação ou proposta de contratos de crédito a consumidores;

ii) serviços de assistência a consumidores, mediante a realização de atos preparatórios ou de outros trabalhos de gestão pré-contratual relativamente a contratos de crédito que não tenham sido por si apresentados ou propostos, quanto a produtos de crédito ao consumo do **BBVA IFIC**.

Ao **BBVA**, enquanto Intermediário de Crédito, está vedado, receber ou entregar quaisquer valores relacionados com a formação, a execução e o cumprimento antecipado dos contratos de crédito nos termos do artigo 46.º do Decreto-Lei 81-C/2017, de 7 de julho.

A atividade de intermediação de crédito do **BBVA** está sujeita à supervisão do Banco de Portugal.

Caso os Clientes pretendam apresentar uma reclamação sobre a referida atividade de intermediação, poderão fazê-lo pessoalmente ao balcão de uma agência do **BBVA**, por escrito (carta, email) ou pelo telefone junto do Serviço de Apoio ao Cliente (SAC):

- Correspondência escrita: Av. da Liberdade, Nº 222 1250-148 Lisboa
- E-mail: cpqualidade@bbva.com
- Telefone: 213 117 326

O cliente poderá, igualmente, apresentar uma reclamação sobre a atividade de intermediação de crédito através do preenchimento de folha(s) do Livro de Reclamações disponível em qualquer agência do **BBVA** ou optar por apresentar reclamação diretamente ao Banco de Portugal, devendo, para tanto, preencher o Formulário de reclamação online disponível no Portal do Cliente Bancário, seguindo atentamente as indicações que dele constam.

Em alternativa poderá imprimir e preencher formulário de reclamação e enviá-lo pelo correio para a morada do Banco de Portugal, apartado 2240, 1106-001 Lisboa.



Sem prejuízo do acesso aos meios judiciais competentes, o Cliente poderá submeter ainda as reclamações e litígios emergentes da atividade de intermediação de crédito, de valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de primeira instância, às seguintes entidades de resolução extrajudicial de litígios, a que o **BBVA** aderiu:

Centro de Arbitragem da Faculdade de Direito da Universidade Católica, cujo site é: <http://www.fd.lisboa.ucp.pt>;

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, cujo site é: <http://www.centroarbitragemlisboa.pt>;

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, cujo site é: <http://www.cicap.pt>